

## Proyecto de Emprendimiento Empresarial OPERLOG

Sindy Astrid Vasquez

Sonia Marcela Rozo Contreras

Harol Felipe Páez Roa

Esteban Cubillos González

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social  
Empresarial

Bogotá, mayo 22 de 2020

Proyecto de Emprendimiento Empresarial OPERLOG

Sindy Astrid Vasquez

Sonia Marcela Rozo Contreras

Harol Felipe Páez Roa

Esteban Cubillos González

Directora - Asesor:

Yolanda González Castro

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social  
Empresarial

Bogotá, mayo 22 de 2020

## Tabla de Contenido

RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO - RAE .....	4
Resumen.....	5
Palabras Claves .....	5
Abstract. ....	6
Key Words .....	6
Introducción. ....	7
Objetivos. ....	8
GENERAL. ....	8
ESPECÍFICO. ....	8
Operlog.....	9
Direccionamiento Estratégico. ....	10
MISIÓN.....	10
VISIÓN .....	10
Justificación.....	10
Valores .....	11
Organigrama.....	11
Evaluación de Impacto Empresa Operlog.....	11
Matriz DOFA .....	13
Plan de Mejoramiento. ....	14
Modelo de Organización de Talla Mundial. ....	14
Objetivo de mercado corporativo.....	16
Objetivo de mercado social.....	16
Stakeholders. ....	17
IDENTIFICACIÓN.....	17
INTERNOS.....	17

	2
EXTERNOS.....	18
Matriz de incidencia poder vs interés.....	19
EXPLICACIÓN.....	19
Gestión de las comunicaciones .....	21
Plan de acción.....	22
Plan de Seguimiento.....	23
Conclusiones .....	24
Referencias.....	26

### **Lista de Tablas**

Tabla 1. Evaluación de impacto empresa Operlog.....	11
Tabla 2. La Matriz DOFA.....	13
Tabla 3. La gestión de las comunicaciones .....	21
Tabla 4. Plan de acción .....	22
Tabla 5. Plan de Seguimiento.....	23

### **Lista de figuras**

Figura 1 Imagen corporativa .....	9
Figura 2 organigrama .....	11
Figura 3 stakeholders .....	17
Figura 4 matriz poder vs interés.....	19

**Anexos**

Anexo A ..... 27

Anexo B ..... 28

## INFORMACIÓN GENERAL

Título	Proyecto de Emprendimiento Empresarial Operlog
Autor	Sindy Astrid Vasquez Hernández Sonia Marcela Rozo Contreras Harol Felipe Páez Roa Esteban Cubillos González
Tipo de Documento	Trabajo de grado de Diplomado
Director	Yolanda González Castro
Año	2020
Palabras claves	Competitividad, compromiso, estructura organizacional, gerencia, gestión, innovación, modelo en red, modelo organizacional, objetivos, organización, responsabilidad social, stakeholders
Resumen	<p>Contenido:</p> <p>La planeación estratégica permitirá el análisis de aspectos específicos para la implementación del proyecto considerado importante para la toda la organización, ya que con esto se pretende construir un plan estratégico para la empresa Operlog , siendo que por medio de la construcción de datos ayudarán a la empresa a mejorar la toma de decisiones ante situaciones adversas que pueda sufrir la organización, en el cual se elabora un diagnóstico en los impactos económicos, sociales y ambientales generados por los integrantes del equipo de trabajo. Lo anterior favorecerá a la empresa en su labor obteniendo así la eficiencia y permanecía de la misma en el entorno comercial.</p>
Problema de Investigación	Realizar de forma eficiente la entrega de medicamentos
Metodología	Investigación aplicada
Principales resultados	Realización de un análisis DOFA Elaboración del Código de ética Identificación de los Stakeholders Elaboración del Plan de acción y seguimiento Planteamiento de estrategias de responsabilidad social empresaria Se elabora el plan de responsabilidad social empresarial, donde se identificaron los impactos económicos, sociales y ambientales generados por la empresa, en estos se incluyen diferentes estrategias de solución o mitigación, para ser adoptadas y con esto agregará valor a la empresa.
Conclusiones	
Referencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erazo, P. M. (2013). Ecología: Impacto de la problemática ambiental actual sobre la salud y el ambiente. Retrieved from <a href="https://ebookcentral-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co">https://ebookcentral-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co</a></li> <li>- González, Y., Manzano, O., Torres, M.(2018). Categorías de análisis para un Plan de Responsabilidad Social Universitaria. Bogotá: Sello Editorial UNAD. Recuperado de <a href="http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/issue/view/276">http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/issue/view/276</a></li> <li>- Perevochtchikova, M. (2013). La evaluación del impacto ambiental y la importancia de los indicadores ambientales. Gestión y Política Pública, 22(2), 283-312.</li> <li>- García, O. (2016). Fundamentos teóricos de la planeación estratégica. [Archivo de video]. Recuperado de <a href="http://hdl.handle.net/10596/9476">http://hdl.handle.net/10596/9476</a></li> </ul>

## **Resumen**

La planeación estratégica permitirá el análisis de aspectos específicos para la implementación del proyecto considerado importante para toda la organización, ya que con esto se pretende construir un plan estratégico para la empresa *Operlog*, siendo que por medio de la construcción de datos ayudarán a la empresa a mejorar la toma de decisiones ante situaciones adversas que pueda sufrir la organización, en el cual se elabora un diagnóstico en los impactos económicos, sociales y ambientales generados por los integrantes del equipo de trabajo. Lo anterior favorecerá a la empresa en su labor obteniendo así la eficiencia y permanencia de la misma en el entorno comercial.

## **Palabras Claves**

Competitividad, compromiso, estructura organizacional, gerencia, gestión, innovación, modelo en red, modelo organizacional

**Abstract.**

Strategic planning will allow the analysis of specific aspects for the implementation of the project considered important for the entire organization, since this is intended to build a strategic plan for the company Operlog, being that through the construction of data they will help the company to improve decision-making in the face of adverse situations that the organization may suffer, in which a diagnosis is made of the economic, social and environmental impacts generated by the members of the work team. The aforementioned will favor the company in its work, thus obtaining efficiency and remaining in the commercial environment.

**Key Words**

Commitment, Competitiveness, innovation, management, objectives, organization, organizational model, organizational structure



## **Introducción.**

La construcción de un plan de responsabilidad social empresarial para OPERLOG, se logra cuando se identifica los impactos económicos, sociales y ambientales generados por los integrantes del equipo de trabajo, lo cual agregando valor a la empresa.

Aplicando las herramientas y conceptos básicos aprendidos en las lecturas del tema, responsabilidad social empresarial donde se propone un modelo de organización de clase global, permitiendo que logremos establecer unos objetivos que serán el foco de que se quiere hacer como empresa y del compromiso social y ambiental que se tiene en el desarrollo de la gestión.

Identificar los stakeholders de la empresa, al nivel interno y externo en el cual se dé una explicación de cada uno, definiendo la participación de estos apuntados al logro de los objetivos de la empresa, con el uso de la matriz de incidencia poder vs interés.

## Objetivos

### **General.**

Transformar a Operlog en una organización de talla mundial, acompañando a nuestros clientes potenciales y con la creación de nuevas estrategias para poner a la organización a la altura de las mejores empresas del transporte especializado, alcanzando los objetivos con la aplicación de herramientas tecnológicas actuales.

### **Específico.**

Librar nuestro cliente principal de la obligación que no es propia de su objeto social.

Diversificar los servicios de la empresa, y cómo se amplía el mercado para los nuevos clientes potenciales.

Posicionar a la empresa en servicios de transporte especializado con equipos automotores con tecnología amigable.

Innovar el mercado a herramientas digitales y cómo permitirán a la empresa ampliar la gama de servicios.

Identificar los stakeholders de la empresa, (qué son y como mantienen una gestión de comunicación activa).

## Operlog

Es una empresa que se dedica a la entrega de medicamentos a domicilio. Operlog Colombia S.A.S. es una empresa creada en el año 2014, con el fin de suplir las necesidades logísticas de las empresas del sector, con su objetivo de posesionarse dentro del territorio nacional, buscando especializarse en la distribución de estos productos en cortos periodos de tiempo.



*Figura 1. Imagen corporativa*

Fuente: extraído de [https://serviciosvirtuales.net/operlog\\_verguia/logo\\_01.jpg](https://serviciosvirtuales.net/operlog_verguia/logo_01.jpg)

Nota: Se extrae de la página principal de Operlog

## **Direccionamiento Estratégico.**

### **Misión**

Tener óptimo servicio para la entrega de medicamentos pendientes, en las mejores condiciones de puntualidad y asepsia a todos nuestros usuarios.

### **Visión**

En el 2022, ser la empresa líder en el mercado de entrega de medicamentos a domicilio y ampliar la cobertura a nivel nacional.

### **Justificación.**

Es importante que la empresa realice un plan de responsabilidad social empresarial puesto que debe ser una empresa honesta, respetando el medio ambiente que la rodea, siendo ética en su actuar y responsable en las prácticas realizadas, es una estrategia de superación que permite ubicarse en el mercado con un plus adicional que las demás.

Prácticamente el servicio aunque no sea nuevo, y lo presta nuestro cliente principal, sería tomado por OPERLOG Colombia SAS, liberando a este de una obligación que no es propia de su objeto social, el conocimiento en el manejo de los medicamentos da ventaja operativa frente a ciertos posibles competidores los cuales en caso de querer incursionar en el mercado, tienen la obligación de invertir en capacitación a sus empleados, adicionalmente, se cuenta con planta y equipo para la prestación del servicio, así mismo, no se requiere contratar mano de obra adicional lo que economizaría en costos.

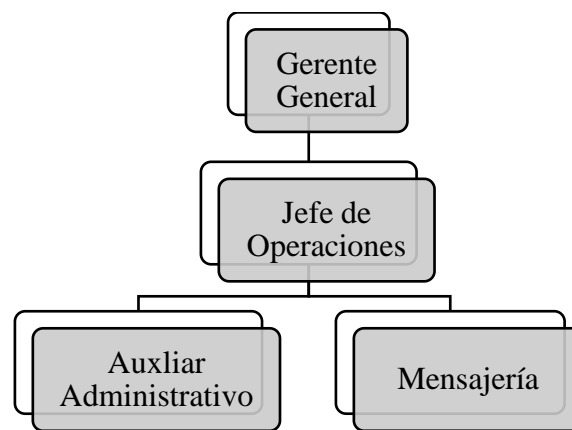
## Valores

Competitividad e innovación.

Constancia y disciplina.

Trato respetuoso al cliente interno y externo.

## Organigrama



*Figura 2. Organigrama Fuente: Autoría propia.*

## Evaluación de Impacto Empresa Operlog

Con la evaluación de impacto vamos a observar los tres pilares de la transformación a una empresa socialmente responsable.

Tabla 1.

*Evaluación de impacto empresa Operlog.*

<b>Evaluación de impacto</b>			
<b>Problema</b>	<b>Impacto</b>	<b>Prioridad</b>	
Económico	Externo: A cada grupo de clientes se identifica los motivos por los cuales adquiere el servicio, determinando además que compra y cada cuánto, se conoce dónde compra y cuánto paga o cuánto estará dispuesto a pagar y usualmente cómo cancela el servicio o el producto.	Liberarse del servicio puerta a puerta de nuestro cliente principal en las entregas que quedan pendientes. Lograr que los clientes comprendan mejor sus sistemas. Por medio de esto, los clientes entenderán sus procesos con el fin de evitar reclamaciones a futuro.	Alta
	Interno: La falta de comunicación en la empresa genera pérdida de tiempo y de dinero, además de provocar malentendidos.	Falta de motivación causando renuncias. Cuando los colaboradores solo trabajan a cambio de dinero y la gerencia no lo tiene en cuenta.  Establecer tiempos para explicar cómo es su sistema de trabajo y cómo es simplificada las transacciones.	Alta
Social:	Interno: Contratación no incluyente en el género femenino por el trabajo pesado al transportar cargas pesadas. Externo: Competencia desleal al contratar personal fuera de los estándares salariales.	Enfermedades laborales por sobre carga laboral, (ARL).  Falta de motivación por baja remuneración de acuerdo con las responsabilidades de los cargos.	Media
Ambiental:	Interno: Falta de conciencia del personal en el adecuado manejo de recursos. Externo: Efecto nocivo por el parque automotor usado para el transportar el medicamento generando emisiones de CO <sub>2</sub> .	Contaminación ambiental generada por el mal uso de recursos y falta de concientización de las personas en el cuidado del medio ambiente.	Alta

Nota: En la tabla se ilustran los resultados del diagnóstico realizado a la empresa Operlog en aspectos económicos, sociales y ambientales.

Fuente: *Autoría propia.*

## Matriz DOFA

Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que tiene y enfrenta la organización.

*Tabla 2.*

La Matriz DOFA

<i>Debilidades</i>	<i>Fortalezas</i>
1. Poco personal capacitado para la entrega de medicamentos, puerta a puerta.	1. Conocimiento amplio en el transporte de medicamentos a gran escala.
2. Falta de motos.	2. Tiempos en el mercado.
3. Departamento especializado para el desempeño del trabajo propuesto.	3. Conocimiento en la manipulación
4. Programación adecuada para la entrega.	4. Aperturas de rutas nuevas.
<i>Oportunidades</i>	<i>Amenazas</i>
1. Convenios con expendedores de medicamentos.	1. El estado de las vías.
2. Demanda diaria por entregas oportuna de medicamentos.	2. Los lugares de destino, como zonas rojas.
3. Clientes insatisfechos por el mal servicio.	3. Desastres naturales.
4. La mala manipulación de los medicamentos por parte de la competencia.	4. Fallas mecánicas de los vehículos de transporte.
	5. Retrasos evidentes en la entrega de los medicamentos
	6. Posible cliente de destino con comportamientos agresivo debido a los retrasos o un medicamento equivocado.

Nota: En la tabla definimos los aspectos internos que tiene la organización y desde lo externo a donde podemos llegar y que o quien puede obstaculizar ese objetivo.

Fuente: *Autoría propia.*

### **Plan de Mejoramiento.**

Se debe crear un departamento de HSE que se encargará de velar por el cumplimiento del buen uso de los elementos de protección personal, vigilar el levantamiento de cargas que generen enfermedades laborales, esto a largo plazo puede causar hasta demandas para la empresa.

Estudiar detalladamente con la gerencia la posibilidad de aumentar el porcentaje de bonos por ventas, días compensatorios que puedan motivar al personal para el cumplimiento de sus tareas y trabajar bajo un buen ambiente laboral.

La organización debe crear una política de ir en contra de la lucha de género y la gerencia general debe liderar este proceso, convertirse en una empresa incluyente.

Realizar capacitaciones al personal en las cuales se concienticen del buen uso de los recursos, sus causas, consecuencias y como afectan negativamente la economía de la empresa.

Financieramente se debe generar un estudio de viabilidad, para la renovación del parque automotor, con el fin de reducir gastos de sostenimiento cumpliendo con las normas viales de seguridad para no incurrir en multas o sanciones para la empresa.

### **Modelo de Organización de Talla Mundial.**

Para la empresa OPERLOG COLOMBIA SAS el modelo de organización de talla mundial que mejor se ajusta es el de ORGANIZACIÓN EN RED.

Esta empresa está dedicada a la logística de transporte y por ello se desprenden varias áreas las cuales deben estar conectadas entre sí con el fin de mejorar su técnicas y tiempos de respuesta, por lo cual, uno de los mejores componentes es contar con una flota tercerizada y así



minimizar los costos y mejorar la productividad, logrando ampliar la cobertura y posicionamiento la compañía. Por lo anterior, se selecciona el modelo de organización en red, este permite a la empresa implementar a su diseño de organización, flexibilidad de relaciones existentes, ofreciendo en sus labores y partiendo de la idea para generar multipertenencia en los actores de esta compañía. El diseño de la estructura se basa en la adaptación que responde a una rápida armonía a las demandas del entorno y en cada área laboral de la empresa.

Las actividades en red mejoran el funcionamiento, impactando en los resultados y haciendo posible la comprensión de su operación, mediante tres dimensiones, su cohesión, su potencial combinatorio y su modo de activación.

### **Análisis de su aplicación.**

OPERLOG mediante el modelo en red busca moldear su estructura organización de tal forma que sea flexible para sus colaboradores, proveedores y directivas con el fin de mejorar los procesos administrativos y operativos y así mejorar los costos de estas áreas. Con esta implementación se busca dar solución y apuntar a centralizar en las etapas de los procesos en las que pueda manifestar una supremacía frente al desempeño de los competidores mientras que, a la vez, se deben fortalecer las alianzas que existen entre las empresas con el fin de generar una producción en red sostenible y rentable para la empresa, demandando una realización efectiva, que sea rentable y de alta calidad en los procesos, demostrando habilidad para atender las relaciones de negocios con otras empresas, esto lo logramos mediante esquemas de cooperación como el intercambio de información crítica en la toma de decisiones que afecten la operación, coordinación de actividades conjuntas en las rutas de entrega, planeación colectiva de las mismas, comunicación oportuna de eventualidades imprevistas, negociación, normativas con el gobierno y con otros actores económicos que tienen influencia en las operaciones de Operlog.

La empresa busca mediante una operación en red implantar nuevos retos a la gerencia, los cuales se basan en: sincronización de procesos, estandarización de medidas y lenguajes, negociación de acuerdos, sistemas de evaluación para el desempeño de las diferentes áreas, definición de planes de contingencia y aceptación de sistemas de información, outsourcing de personal, equipos y flota, entre otros.

El diseño de esta organización se implementa como una sistemática para conformar métodos sociales. Consiste en precisar estructuras, sistemas gerenciales y redes de relaciones con el fin de mejorar los procesos y aumentar las ganancias, haciendo de OPERLOG una de las empresas más posicionadas en el mercado a mediano plazo.

#### **Objetivo de mercado corporativo**

Potencializar las ventas on-line con un margen de éxito, usando como potencial aliado las redes sociales y los medios digitales con el fin de crear un negocio sostenible a un plazo proyectado por parte de la gerencia.

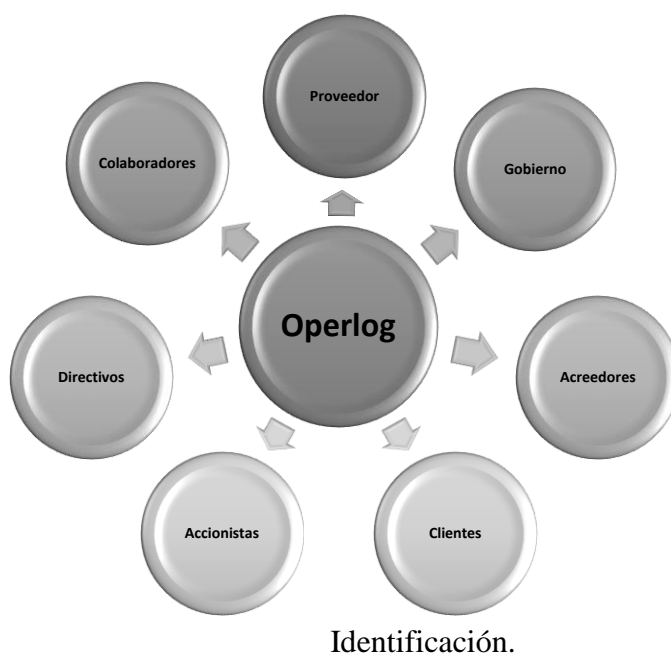
#### **Objetivo de mercado social**

Implementar una flota vehicular novedosa, rentable y amigable con el medio ambiente con el fin de mitigar el impacto ambiental que la operación demanda y que a su vez permita obtener una ganancia por la vida útil y el mantenimiento de esta flota.

## Stakeholders.

Los Stakeholders son cualquier individuo u organización que intervienen en las empresas de alguna manera, siendo estos participes de las situaciones que se pueda presentar, por lo cual estos pueden ser impactados por las decisiones que tome la organización y así mismo la satisfacción de estos influye en los resultados y los objetivos establecidos por la misma.

*Figura 3. Fuente: Autoría Propia. Stakeholders*



Internos.

Colaboradores.

Directivos.

Accionistas.

Externos.

Proveedores.

Gobierno.

Acreeedores.

### Internos

Colaboradores: Son los colaboradores que nos ayudarán a ubicar la empresa en el sitio visionado. Actores que intervienen en el proceso: Jefe de Operaciones, auxiliar administrativo,

mensajería.

Directivos: Constante participación en la elaboración del cambio estratégico de la empresa. Actores que intervienen en el proceso: Gerente General

Accionistas: Aporte en capital y el trabajo libre de los directivos, son los encargados de la toma de decisiones en las estrategias gerenciales de la empresa. Actores que intervienen en el proceso, propietarios de la empresa.

### **Externos**

Proveedores: Son nuestro cliente principal para poder suplir el trabajo que pretendemos desarrollar. Actores que intervienen en el proceso: Genfar, Bayer, LaFrancol, American Generics, MK.

Gobierno: Sus políticas fiscales y medioambientales son fundamentales para el trabajo de transporte. Actores que intervienen en el proceso: Presidente, alcalde, gobernadores, secretaria de tránsito y transporte.

Acreedores: Mantener al día la cartera hacen que haya flujo de caja.

Clientes: Son los Usuarios, distribuidores, compradores o consumidores de los servicios que Operlog ofrece, estos son la base de la empresa pues son quienes permiten que las operaciones se mantengan debido a la demanda del servicio

Actores que intervienen en el proceso: EPS Sura, EPS Famisanar, EPS Compensar, Nueva EPS, EPS Sanitas.

### Matriz de incidencia poder vs interés.

Con esta matriz se ubica a cada uno de los stakeholders en los diferentes escenarios en los cuales se desenvuelven.



Figura 4. Matriz poder vs interés. Fuente: Tomada de la guía desarrollo actividad.

**Explicación.** En el poder alto- interés alto (color rojo), promotores: se encuentran los que intervienen en nuestro proceso de la empresa, como lo son propietarios, directivo, proveedores, acreedores, empleados y clientes, en este se debe hacer un gran esfuerzo por mantenerlos satisfechos y vinculados, puesto que aportan todo lo necesario para que la organización continúe con la prestación del servicio.

En el poder alto- interés bajo (color verde), Latentes: se encuentra el Gobierno puesto que este puede afectar negativamente la organización por medio de nuevos requisitos, impuestos, mejora continua que afectan la economía de la empresa, u otra clase de sanciones o

requerimientos que este realice.

En el poder bajo- interés bajo (color azul) apático: se encuentra la sociedad, se requiere que estén en constante vigilancia con el fin de visualizar la actitud o percepción que tienen frente a los servicios realizados por la empresa.

Esta matriz le permite a la empresa diseñar las estrategias que se deben tener presente para favorecer, facilitar el proceso o actuación con cada uno de los Stakeholders.

## Gestión de las comunicaciones

La gestión de las comunicaciones se realiza para el control de los stakeholders por parte de la organización.

Tabla 3.

La gestión de las comunicaciones

Stakeholders	Frecuencia	Medio	Recursos			
			Físicos	Tecnológicos	Económicos	Personal
Proveedores	Semanal	Email	Visita a proveedores.	Vía email seguimiento a nuevos productos.		
Sociedad	Mensual	Medios de Comunicación		Vía redes sociales seguimiento a nuevas tendencias.		
Gobierno	Mensual	Medios de Comunicación		Revisar normatividad vigente.		
Acreedores	Semanal	Email			Solicitar condiciones de alivio en el caso de pago de intereses.	Mantener buenas relaciones.
Accionistas	Mensual	Email		Estado de resultados de las operaciones.		
Clientes	Diario	Visita Presencial	Visita a clientes para conocer sus necesidades.	Clientes fieles se presentan las estrategias hechas por la empresa.	Aplicar condiciones de buenas prácticas para que sean clientes fieles para la recompra.	Servicio al cliente conociéndolo más allá del negocio.
Propietarios	Mensual	Email		Estado de resultados de las operaciones.		
Directivos	Mensual	Reunión Presencial		Balance de operaciones y presentación matriz DOFA.		Comunicación sin barreras con los colaboradores.
Empleados	Diario/Semanal	Reunión Presencial	Reunión de avances en la comercialización del servicio de transporte.	Nuevas tecnologías usadas por la organización para desarrollo del trabajo.	Incentivar con porcentajes sobre las ventas y premio al empleado de mayores ventas.	Conocer a los colaboradores hasta su círculo familiar.

Nota: En la tabla se relaciona cada uno de los stakeholders, la frecuencia, el medio por el cual se comunican y los recursos implementados para su seguimiento. Fuente: Autoría propia.

## Plan de acción

Tabla 4. Plan de Acción

Tabla 4. Plan de Acción Operlog						
Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Colaboradores - Proveedor	Reducir en un 50% la pérdida de los medicamentos en el centro de distribución Anual.	Implantar cámaras de seguridad en el centro de distribución para así tener más control de las posibles pérdidas.	12 meses	3.000.000	$\left[ \left( \frac{\text{Disminución en pérdida de medicamentos del presente año}}{\text{Disminución de pérdida de medicamentos del año anterior}} \right) - 1 \right] \times 100$
Social	Colaboradores - Directivos	Capacitar gradualmente en un periodo de 12 meses el 100% del personal, en una plataforma virtual donde se encontrará educación en medicamentos, así como de transporte y carga.	Crear convenio con el SENA para capacitar a los colaboradores, ofertando cursos interactivos de educación en medicamentos, transporte y carga.	12 meses	200.000	$\left( \frac{\# \text{ de colaboradores capacitados}}{\# \text{ total de colaboradores}} \right) \times 100\%$
Ambiental	Comunidad - Clientes - Proveedores - Directivos - Colaboradores.	Reemplazar en un 80% la flota de transporte terrestre tradicional, por buses eléctricos amigables con el medio ambiente. Generando reducción de gases contaminantes en los próximos dos años.	Contribuir a la disminución de la contaminación, dado que el parque automotor de Operlog tiene emisiones altamente contaminantes.	24 meses	1.000.000.000	$\left( \frac{\# \text{ de buses Electricos}}{\text{total de flota tradicional terrestre}} \right) \times 100\%$



## Plan de Seguimiento

Tabla 4. Plan de Seguimiento

Plan de seguimiento Operlog					
Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
Económica	Reducir en un 50% la pérdida de los medicamentos en el centro de distribución Anual.	Implantar cámaras de seguridad en el centro de distribución para así tener más control de las posibles pérdidas.	12 meses	$\% \text{ Perdida Medicamentos} = \left[ \left( \frac{\text{Disminución en pérdida de medicamentos del presente año}}{\text{Disminución de pérdida de medicamentos del año anterior}} \right) - 1 \right] \times 100$	Desde el Centro de seguridad y cámaras realizar seguimiento diario a la distribución de los medicamentos con el fin de controlar las pérdidas.
Social	Capacitar gradualmente en un periodo de 12 meses el 100% del personal, en una plataforma virtual donde se encontrará educación en medicamentos, así como de transporte y carga.	Crear convenio con el SENA para capacitar a los colaboradores, ofertando cursos interactivos de educación en medicamentos, transporte y carga.	12 meses	$\% \text{ Personal Capacitado} = \left( \frac{\# \text{ de colaboradores capacitados}}{\# \text{ total de colaboradores}} \right) \times 100\%$	Evidencia documental a solicitud del departamento de RRHH (certificados otorgados por parte del SENA para tener el número real de personal capacitado).
Ambiental	Reemplazar en un 80% la flota de transporte terrestre tradicional, por buses eléctricos amigables con el medio ambiente. Generando reducción de gases contaminantes en los próximos dos años.	Contribuir a la disminución de la contaminación, dado que el parque automotor de Operlog tiene emisiones altamente contaminantes.	24 meses	$\% \text{ de parque automotor electrico} = \left( \frac{\# \text{ de buses Electricos}}{\text{total de flota tradicional terrestre}} \right) \times 100\%$	Cronograma de compras por parte del departamento encargado para cumplir con el plazo de un año en la renovación de la flota vehicular.

## Conclusiones

Se ha hecho un diagnóstico para abarcar las dimensiones económica, social y ambiental, donde se busque modelar una organización de talla mundial y que permita el incremento de la generación de valor para los intervinientes de la empresa, buscando un crecimiento económico, mejorar la calidad de vida de los colaboradores, equidad en el trabajo, en la cual buscando una responsabilidad social se reduzcan los impactos ambientales y conservación de la biodiversidad.

Operlog en el entorno en donde se desempeñan presentó un código de ética, definiendo los objetivos de marketing social y corporativo, detallando la importancia de los stakeholders y se propone un plan de responsabilidad social empresarial dadas las circunstancias en las cuales la empresa tendrá al adoptar dimensiones económicas, ambiental y social.

Las empresas hoy en día deben trabajar por convertirse en empresas de clase mundial, para poder competir en el mercado internacional, adaptándose a generación de valor para el desarrollo sostenible de la misma, es por esto por lo que, los stakeholders son todos los involucrados en la compañía y su operación, ya que de una u otra manera impactan, considerando que todos los interesados en un mercado total causan efecto positivo o negativo en mayor o menor proporción.

El plan de comunicación que se propone para stakeholders busca como finalidad mejorar su comunicación y así ser más productivos, eficientes y eficaces para cada uno de los involucrados y cada uno de los procesos de esta idea de negocio, generando mayor productividad, disminuyendo los reprocesos y mejorando continuamente la gestión de OPERLOG.

Por medio del plan de responsabilidad social empresarial, se identificaron los impactos económicos, sociales y ambientales generados por la empresa, en estos se incluyen diferentes estrategias de solución o mitigación, para ser adoptadas y con esto agregará valor a la empresa.

## Referencias

Erazo, P. M. (2013). Ecología: Impacto de la problemática ambiental actual sobre la salud y el ambiente. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co>

García, O. (2016). Fundamentos teóricos de la planeación estratégica. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/9476>

González, Y., Manzano, O., Torres, M.(2018). Categorías de análisis para un Plan de Responsabilidad Social Universitaria. Bogotá: Sello Editorial UNAD. Recuperado de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/issue/view/276>

Perevochtchikova, M. (2013). La evaluación del impacto ambiental y la importancia de los indicadores ambientales. *Gestión y Política Pública*, 22(2), 283-312.

## **Anexos**

Anexo A. Enlace E-Book Código de ética para la empresa Operlog

<https://drive.google.com/file/d/1LkYNhM8S1LcR6aREAt-8LSnNbDM5pjC/view>

## Anexo B. Formato de diagnóstico para la empresa Operlog

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Ha recibido capacitación sobre el medio ambiente?	310	90
¿Considera que si maneja una flota eléctrica eso ayudaría al medio ambiente?	82	318
¿En su trabajo cuenta con el apoyo para realizar su labor con el medio ambiente?	70	330
¿En su lugar de trabajo algún aparato es amigable con el medio ambiente?	215	185
¿Sabe más de una empresa que hace entrega de medicamentos?	250	150
¿Cree que es importante el adulto mayor?	105	295
¿Ha escuchado hablar de responsabilidad social?	100	300
¿Ha sido oportuna la entrega de su medicamento por el ente y personal respectivo?	385	15
¿Siente motivación en hacer algo por el medio ambiente?	299	101
¿Considera que si maneja una flota eléctrica eso ayudaría al medio ambiente?	350	50

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Ha recibido capacitación sobre el medio ambiente?	71%	29%
¿Considera que si maneja una flota eléctrica eso ayudaría al medio ambiente?	16%	84%
¿En su trabajo cuenta con el apoyo para realizar su labor con el medio ambiente?	21%	79%
¿En su lugar de trabajo algún aparato es amigable con el medio ambiente?	86%	14%
¿Sabe más de una empresa que hace entrega de medicamentos?	60%	40%
¿Cree que es importante el adulto mayor?	36%	64%
¿Ha escuchado hablar de responsabilidad social?	25%	75%
¿Ha sido oportuna la entrega de su medicamento por el ente y personal respectivo?	96%	4%
¿Siente motivación en hacer algo por el medio ambiente?	66%	34%
¿Considera que si maneja una flota eléctrica eso ayudaría al medio ambiente?	86%	14%